Office of the Superintendent of Financial Institutions | Bureau du surintendant des institutions financières

Canada

OSFI Reports back

Public Opinion Surveys

OSFI has commissioned two public opinion surveys – in 1997 and 1999 – in an attempt to determine how confident Canadians are about the safety of the money they place with Canadian financial institutions.

In 1999, the survey results show that 84 per cent of respondents said they were confident about Canada's financial system, slightly below the 88 per cent reported in the 1997 survey, which is not considered significant in statistical terms.

As the 1999-2000 Annual Report indicates, OSFI is not alone in contributing to public confidence in the system. Other government agencies, as well as domestic and international factors, also play **an important** role. OSFI will report on any changes to its survey practices in the Annual Report for 2000-2001.

View the 1999 public confidence survey.

Important Notices
© Office of the Superintendent of Financial Institutions (OSFI) 2000 -2001

Technical comments or questions?
Contact the Webmaster

102-00646/

PUBLIC OPINION SURVEY

September 1999 -- OSFI

OVERALL CONFIDENCE

1. I would now like to get your opinion about Canadian financial institutions. Generally speaking, how confident are you that Canada's financial institutions, such as banks, trust companies, insurance companies and the like, are financially sound and stable? Would you say you are very confident, confident, not very confident or not at all confident?

very confident	77	1	38%
somewhat confident	934		46 %
not very confident	231		11%
not at all confident	60		3%
DK/REF	2	7	1%

PROBE FULLY. RECORD RESPONSE VERBATIM

2. Why do you say you are <of1 >

Their profits / they are obviously doing well	250	13%
They only care about profit / charge a lot	98	5%
Can't be TOO confident / anything can happen	106	5%
I haven't had any problems	83	4%
Solid foundation /been around a while /are stable	169	8%
Government regulations / laws create security	137	7%
Poor customer service	43	2%
Good customer service	40	2%
HAVE to have confidence / they better be stable	34	2%
Know little about it/ lack interest in the matter	49	2%
I/someone I know works in the industry/bank	45	2%
Too many mergers/takeovers/too large	80	4%
They are too small / need to merger/grow	21	1%
Numerous bankruptcies (recently/in past)	34	2%
Few/no bankruptcies (recently/in past)	28	1%
We have/are/will sell out (to the U.S./foreigner)	19	1%
Believe things are well managed /conservative	87	4%
Errors/computer problems occur/can occur	18	1%
Things change a lot/quickly	37	2%
Based on media/newspapers / from what we hear	90	5%
Just a feeling / my opinion	58	3%
I just trust them / have confidence (general)	118	6%
I don't trust them / don't have confidence (gen.)	43	2%
Value of Canadian dollar / general economy (neg.)	58	3%
Canada is stable / our economy is good	74	4%
Negative experience/comment about insurance co	28	1%
Track record/history	76	4%
Seem more stable/better than other countries	44	2%
Y2K issues	1 1	1%
Backed by Government/it's all insured	59	3%
Fluctuation of rates	6	0 %
Performance of investments	25	1%
Mixed feelings / it depends	27	1%
Other	294	15%
DK/REF	1 40	7%

CONFIDENCE DIRECTION

3. Are you more confident today than say 5 years ago, less confident, or are your views today the same as they were 5 years ago?

are more confident today than 5 years ago	406	20%
are less confident today than 5 years ago	398	20%
have the same views today as 5 years ago	1173	58%
DK/REF	4 6	2%

4. Why do you say you <of3 >?

Nothing has changed, the situation has not changed (general)	303	15%
My (financial) situation has not changed	86	4%
I have seen nothing that changes my opinion	114	6%
No change in the institutions/my bank	98	5%
Economy has not changed	29	1%
Economy is good/better	91	5%
Buy-outs, mergers and downsizing	71	4%
Banks are doing well, high profits	80	4%
More involved with banking industry, more informed/wiser	171	9%
My financial situation has improved, e.g. more cash flow	58	3%
Limited use of banks, ignorant of the issues	85	4%
Banks have been stable, my bank has been stable	64	3%
No trust, banks don't have too self-interested	56	3%
I've had no problems, satisfied (unspecified)	53	3%
The dollar has dropped	17	1%
My financial situation has deteriorated	17	1%
Confident in the banking establishment, no reason to doubt/worry	35	2%
Lack of confidence in government re: the economy	34	2%
The economy has become worse	27	1%
Global/Int'l' influences on our economy, free trade	41	2%
More/higher service fees and charges	25	1%
Government laws/regulations (General)	43	2%
Banks have become more high-tech	20	1%
High rate of change, perceived instability (unspecified)	39	2%
Canada is (economically) stable, confidence in Canada	25	1%
Things have become worse, overall pessimism (unspecified)	21	1%
Bankruptcies and closures in the financial industry	21	1%
Decline in customer service	18	1%
Interest have not improved/are not as good, poor returns	13	1%
Financial markets have improved	15	1%
It's just the way I feel	16	1%
More/improved customer services	14	1%
They've made positive changes, stronger, more competitive	44	2%
Other	246	12%
DK/REF	2 27	11%

CONFIDENCE BY INSTITUTION

5. All things considered, would you say that at the present time you would be very confident, somewhat confident, not too confident or not at all confident about the safety of the money you might put in...

an account at a chartered bank		
Very confident about the safety of the money	941	46%
Somewhat confident	773	38%
Not too confident	126	6%
Not at all confident	73	4%
No opinion	1 12	6%
an accountant a trust company		
Very confident about the safety of the money	451	22%
Somewhat confident	932	46%
Not too confident	254	13%
Not at all confident	119	6%
No opinion	2 68	13%
a policy with a life insurance company		
Very confident about the safety of the money	508	25%
Somewhat confident	929	46%
Not too confident	281	14%
Not at all confident	157	8%
No opinion	1 48	7%
a policy with a property and casualty insurance company		
Very confident about the safety of the money	297	15%
Somewhat confident	841	42%
Not too confident	393	19%
Not at all confident	185	9%
No opinion	3 08	15%

CONFIDENCE DRIVERS

6. I'm going to read you a partial list of some of the things that might contribute to your overall confidence in Canada's financial institutions. For each one, I'd like you to tell me how important a consideration it is in contributing to your confidence in these companies. The first one is...

deposit insurance or similar kinds of protection for your money		
Very important in contributing to confidence in Canada's financial institutions.....	1191	59%
Somewhat important.....	555	27%
Not too important	140	7%
Not at all important.....	51	3%
No opinion.....	85	4%

government regulation and oversight of these companies		
Very important in contributing to confidence in Canada's financial institutions.....	1088	54%
Somewhat important.....	662	33%
Not too important	145	7%
Not at all important.....	67	3%
No opinion.....	60	3%

strong and competent management of these companies		
Very important in contributing to confidence in Canada's financial institutions.....	1433	71%
Somewhat important.....	432	21%
Not too important	70	3 %
Not at all important.....	37	2%
No opinion.....	51	3%

government ballouts to compensate people if a financial institution fails		
Very important in contributing to confidence in Canada's financial institutions.....	993	49%
Somewhat important.....	604	30%
Not too important	222	11%
Not at all important.....	136	7%
No opinion.....	69	3%

the fact that many of these companies are so big it's hard to imagine that they could fail		
Very important in contributing to confidence in Canada's financial institutions.....	672	33%
Somewhat important.....	818	40%
Not too important	287	14%
Not at all important.....	155	8%
No opinion.....	91	4%

the fact that you make your own informed judgement about the security of your money

Very important in contributing to confidence in Canada's financial institutions.....	1441	71%
Somewhat important.....	455	22%
Not too important	70	3 %
Not at all important.....	24	1%
No opinion.....	3 3	2%

ATTITUDINAL STATEMENTS

7. Please tell me if you strongly agree, agree, disagree or strongly disagree with each of the following statements...

Financial institutions are special businesses that need to be run and regulated in an especially prudent manner

Strongly agree.....	11 78	58%
Agree	752	37%
Disagree.....	45	2%
Strongly disagree.....	8	0 %
No opinion.....	4 0	2%

The security and stability of Canada's financial institutions compare favorably to those in other countries

Strongly agree.....	67 7	33%
Agree	888	44%
Disagree.....	207	10%
Strongly disagree.....	31	2%
No opinion.....	2 20	11%

When it comes to my personal finances, I am generally prepared to take calculated risks

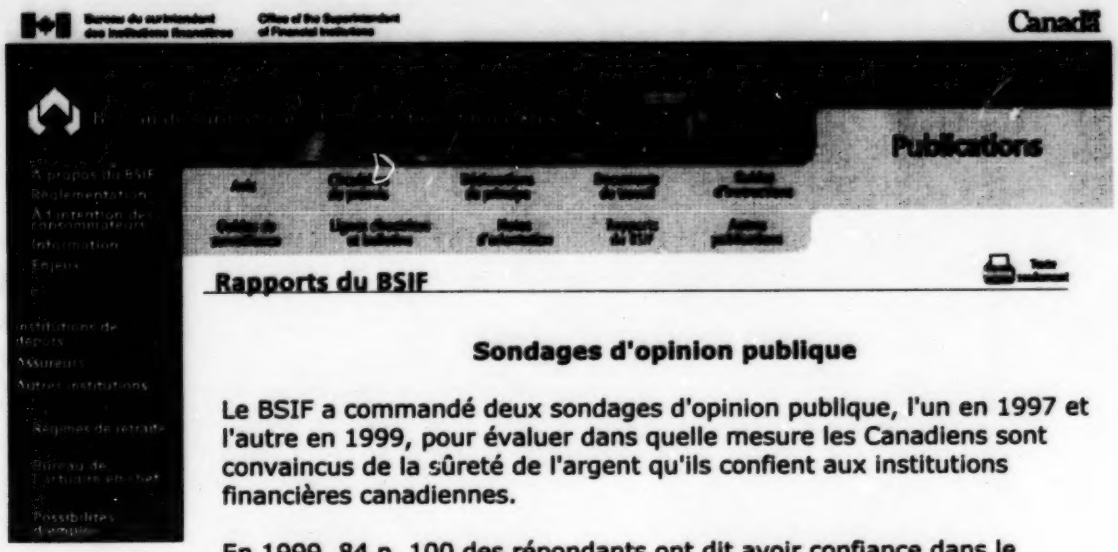
Strongly agree.....	33 7	17%
Agree	834	41%
Disagree.....	576	28%
Strongly disagree.....	220	11%
No opinion.....	5 7	3%

When a Canadian financial institution fails, it shakes my confidence in all such institutions

Strongly agree.....	53 7	27%
Agree	813	40%
Disagree.....	514	25%
Strongly disagree.....	97	5%
No opinion.....	6 2	3%

It's inevitable that financial institutions will go bankrupt from time to time, and all the safeguards in the world won't change that

Strongly agree	276	14%
Agree	912	45%
Disagree	605	30%
Strongly disagree	165	8%
No opinion	65	3%



Rapports du BSIF

Sondages d'opinion publique

Le BSIF a commandé deux sondages d'opinion publique, l'un en 1997 et l'autre en 1999, pour évaluer dans quelle mesure les Canadiens sont convaincus de la sûreté de l'argent qu'ils confient aux institutions financières canadiennes.

En 1999, 84 p. 100 des répondants ont dit avoir confiance dans le système financier canadien, soit un peu moins que le résultat de 88 p. 100 de 1997. Cet écart n'est toutefois pas considéré comme significatif au plan statistique.

Comme il l'indique dans son Rapport annuel de 1999-2000, le BSIF n'est pas seul à contribuer à la confiance du public dans le système financier. D'autres organismes gouvernementaux, ainsi que des facteurs d'envergure nationale et internationale, **y sont aussi pour beaucoup**. Le BSIF signalera toute modification de ses méthodes d'enquête dans son rapport annuel de 2000-2001.

Consultez le sondage d'opinion publique de 1999.

Avis importants
© Bureau du surintendant des institutions financières (BSIF) 2000 - 2001

Problèmes techniques ou commentaires?
Communiquez avec le Webmestre.

SONDAGE D'OPINION PUBLIQUE

Septembre 1999 — BSIF

NIVEAU GLOBAL DE CONFIANCE

1. J'aimerais avoir votre avis au sujet des institutions financières canadiennes. Dans l'ensemble, êtes-vous très convaincu, quelque peu convaincu, pas très convaincu ou pas du tout convaincu de la santé financière et de la solidité des institutions financières canadiennes comme les banques, les sociétés de fiducie et les sociétés d'assurances?

Très convaincu	771	38 %
Quelque peu convaincu	934	46 %
Pas très convaincu	231	11 %
Pas du tout convaincu	60	3 %
NSP/REF	27	1 %

SONDEZ À FOND. CONSIGNEZ LA RÉPONSE TEXTUELLEMENT

2. Pourquoi dites-vous cela?

À cause de leurs profits / de toute évidence, elles sont prospères	250	13 %
Elles ne cherchent que le profit / exigent des frais élevés	98	5 %
On ne peut être TROP confiant / tout peut arriver	106	5 %
Je n'ai pas éprouvé de difficultés	83	4 %
Elles ont des bases solides / sont là depuis longtemps / sont stables	169	8 %
Les lois et les règlements engendrent la sécurité	137	7 %
Le service à la clientèle laisse à désirer	43	2 %
Elles offrent un bon service à la clientèle	40	2 %
Il FAUT avoir confiance / Elles ont intérêt à être stables	34	2 %
Je ne m'y connais guère / ça ne m'intéresse pas	49	2 %
Je / Une connaissance travaille dans l'industrie / dans une banque	45	2 %
Il y a trop de fusions / de prises de contrôle / les institutions sont trop grandes	80	4 %
Les institutions sont trop petites / doivent fusionner/grandir	21	1 %
Beaucoup de faillites (récemment/par le passé)	34	2 %
Peu / pas de faillites (récemment/par le passé)	28	1 %
Nous avons / allons tout céder aux Américains / étrangers	19	1 %
Les institutions sont bien gérées / prudentes	87	4 %
Il y a /peut y avoir des erreurs / des problèmes informatiques	18	1 %
Les choses évoluent beaucoup / rapidement	37	2 %
À cause de ce que disent les médias / les journaux / de ce qu'on entend	90	5 %
Simple pressentiment / mon opinion	58	3 %
Je leur fais spontanément confiance (général)	118	6 %
Je ne leur fais pas confiance (général)	43	2 %
Valeur du dollar canadien / situation générale de l'économie (négatif)	58	3 %
Le Canada est stable / l'économie va bien	74	4 %
Expérience / observation négative à propos d'une société d'assurances.	28	1 %
Antécédents / historique	76	4 %
Elles semblent plus stables / plus solides que celles d'autres pays	44	2 %
Problème de l'an 2000	11	1 %
Elles ont le soutien du gouvernement / tout est assuré	59	3 %
Fluctuation des taux	6	0 %
Rendement des placements	25	1 %
Partagé / cela dépend	27	1 %
Autre	294	15 %
NSP/REF	14 0	7 %

ÉVOLUTION DE LA CONFIANCE

3. Votre degré de confiance est-il plus élevé, moins élevé ou le même qu'il y a cinq ans?

Plus élevé qu'il y a cinq ans	406	20 %
Moins élevé qu'il y a cinq ans	398	20 %
Le même qu'il y a cinq ans	1 173	58 %
NSP/REF	46	2 %

4. Pourquoi dites-vous cela?

Rien n'a changé / la situation n'a pas changé (général)	303	15 %
Ma situation (financière) n'a pas changé	86	4 %
Je n'ai rien remarqué qui m'incite à changer d'avis	114	6 %
Les institutions n'ont pas changé / ma banque n'a pas changé	98	5 %
L'économie n'a pas changé	29	1 %
L'économie va bien / mieux	91	5 %
Prises de contrôle, fusions et compressions	71	4 %
Les banques vont bien et sont très prospères	80	4 %
Je suis la situation du secteur bancaire de plus près, je suis mieux informé / plus sage	171	9 %
Ma situation financière s'est améliorée (p. ex., plus de flux de trésorerie)	58	3 %
Je ne traite guère avec les banques / je ne suis pas au courant des enjeux	85	4 %
Les banques sont stables / ma banque est stable	64	3 %
Je n'ai pas eu de problèmes / suis satisfait (non précisé)	53	3 %
Le cours du dollar a chuté	17	1 %
Ma situation financière s'est détériorée	17	1 %
J'ai confiance dans les banques / pas de raison de douter ou d'être inquiet	35	2 %
Je me méfie de l'intervention du gouvernement au sein de l'économie	34	2 %
L'économie va plus mal	27	1 %
Incidence de la mondialisation / des autres pays sur notre économie; libre-échange	41	2 %
Frais de service plus élevés ou plus nombreux	25	1 %
Lois et règlements (général)	43	2 %
Les banques misent davantage sur la technologie de pointe	20	1 %
Taux de change élevé, impression d'instabilité (non précisé)	39	2 %
La situation (économique) du Canada est stable, la confiance règne au pays	25	1 %
La situation s'est détériorée, climat général de pessimisme (non précisé)	21	1 %
On observe des faillites et des fermetures d'institutions financières	21	1 %
Le service à la clientèle se détériore	18	1 %
Les taux d'intérêt n'ont pas augmenté / sont moins intéressants, les rendements en souffrent	13	1 %
La situation des marchés financiers s'est améliorée	15	1 %
C'est mon impression, voilà tout	16	1 %
La gamme /la qualité des services à la clientèle s'est améliorée	14	1 %
Les institutions ont apporté des améliorations / sont plus solides / sont plus concurrentielles	44	2 %
Autre	246	12 %
NSP/REF	22 7	11 %

CONFIANCE SELON L'INSTITUTION

5. Tout bien considéré, êtes-vous très convaincu, quelque peu convaincu, pas très convaincu ou pas du tout convaincu de la sécurité de l'argent que vous déposeriez dans...

un compte auprès d'une banque à charte		
Très convaincu	941	46 %
Quelque peu convaincu	773	38 %
Pas très convaincu	126	6 %
Pas du tout convaincu	73	4 %
Pas d'opinion	11 2	6 %
un compte auprès d'une société de fiducie		
Très convaincu	451	22 %
Quelque peu convaincu	932	46 %
Pas très convaincu	254	13 %
Pas du tout convaincu	119	6 %
Pas d'opinion	26 8	13 %
une police offerte par une société d'assurance-vie		
Très convaincu	508	25 %
Quelque peu convaincu	929	46 %
Pas très convaincu	281	14 %
Pas du tout convaincu	157	8 %
Pas d'opinion	14 8	7 %
une police offerte par une société d'assurances multirisques		
Très convaincu	297	15 %
Quelque peu convaincu	841	42 %
Pas très convaincu	393	19 %
Pas du tout convaincu	185	9 %
Pas d'opinion	30 8	15 %

FACTEURS DE CONFIANCE

6. Je vais vous proposer certains facteurs susceptibles de contribuer à votre confiance globale à l'endroit des institutions financières du Canada. Pour chacun de ces facteurs, j'aimerais savoir s'il contribue de façon très importante, quelque peu importante, pas très importante ou pas du tout importante à votre confiance dans ces institutions. Commençons par...

---

l'assurance-dépôts et les mécanismes semblables qui protègent votre argent

Très important	11	91	59 %
Quelque peu important	555		27 %
Pas très important	140		7 %
Pas du tout important	51		3 %
Pas d'opinion	85		4 %

---

la réglementation et le contrôle de ces institutions par le gouvernement

Très important	10	88	54 %
Quelque peu important	662		33 %
Pas très important	145		7 %
Pas du tout important	67		3 %
Pas d'opinion	60		3 %

---

la gestion solide et compétente de ces institutions

Très important	143	3	71 %
Quelque peu important	432		21 %
Pas très important	70		3 %
Pas du tout important	37		2 %
Pas d'opinion	51		3 %

---

l'intervention du gouvernement pour dédommager les gens en cas de faillite d'une institution

Très important	993		49 %
Quelque peu important	604		30 %
Pas très important	222		11 %
Pas du tout important	136		7 %
Pas d'opinion	69		3 %

---

le fait que bon nombre de ces institutions sont si grandes qu'on a peine à imaginer qu'elles puissent faire faillite

Très important	672		33 %
Quelque peu important	818		40 %
Pas très important	287		14 %
Pas du tout important	155		8 %
Pas d'opinion	91		4 %

---

le fait de pouvoir vous prononcer en toute connaissance de cause sur la sécurité de votre argent

Très important	1 4 41	71 %
Quelque peu important	455	22 %
Pas très important	70	3 %
Pas du tout important	24	1 %
Pas d'opinion	33	2 %

AFFIRMATIONS

7. Dites-moi si vous êtes nettement d'accord, d'accord, en désaccord ou nettement en désaccord avec chacune des affirmations suivantes.

Les institutions financières sont des entreprises spéciales qui doivent être exploitées et réglementées de façon particulièrement prudente.

Nettement d'accord	1 178	58 %
D'accord	752	37 %
En désaccord	45	2 %
Nettement en désaccord	8	0 %
Pas d'opinion	40	2 %

La sécurité et la stabilité des institutions financières du Canada se comparent favorablement à celles des institutions d'autres pays.

Nettement d'accord	677 3	3 %
D'accord	888	44 %
En désaccord	20 7	10 %
Nettement en désaccord	31	2 %
Pas d'opinion	22 0	11 %

Lorsqu'il s'agit de mes finances personnelles, je suis habituellement prêt à prendre des risques calculés.

Nettement d'accord	337 1	7 %
D'accord	834	41 %
En désaccord	57 6	28 %
Nettement en désaccord	220	11 %
Pas d'opinion	57	3 %

Lorsqu'une institution financière canadienne fait faillite, ma confiance dans toutes les autres est ébranlée.

Nettement d'accord	537 2	7 %
D'accord	813	40 %
En désaccord	51 4	25 %
Nettement en désaccord	97	5 %
Pas d'opinion	62	3 %

Il est inévitable qu'une institution financière fasse faillite de temps en temps; toutes les mesures de protection imaginables n'y changeront rien.

Nettement d'accord	276	1	4 %
D'accord	912		45 %
En désaccord	60	5	30 %
Nettement en désaccord	165		8 %
Pas d'opinion	65		3 %